

CONDICIONES Y TÉRMINOS DE REFERENCIA PRODUCTOS Y/O SERVICIOS



Doc: OAUPE053

Rev. 1

24.09.27

OBJETO

El presente documento establece las condiciones y términos de referencia que rigen la gestión del certificado del Consejo Colombiano de Seguridad, para el otorgamiento, seguimiento, suspensión, cancelación y renovación del Certificado de productos, procesos y/o servicios.

1. ALCANCE

Este documento es aplicable a los siguientes productos, procesos y/o servicios:

- Protocolos de Bioseguridad
- Certificado centros de formación y entrenamiento en protección contra caídas para trabajo en alturas

2. DEFINICIONES

Para los efectos de este documento se denomina:

2.1 No-conformidad: Incumplimiento de un requisito

3. PERSONAL

El CCS asignará personal competente y ético el cual puede ser subcontratado, para realizar las actividades correspondientes a la auditoría del producto, proceso y/o servicio.

Tanto el cliente de la auditoría como el auditado pueden requerir la sustitución de miembros en particular del equipo auditor con argumentos razonables basados en los principios de la auditoría:

- Integridad:** El soporte del profesionalismo del auditor.
- Presentación imparcial:** La obligación de notificar con veracidad y exactitud
- Debido cuidado profesional:** La aplicación de diligencia y juicio al auditar
- Confidencialidad:** Seguridad de la información
- Independencia:** La base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de auditoría.
- Enfoque basado en la evidencia:** El método racional para lograr conclusiones de auditoría confiables y reproducibles en un proceso sistemático de auditoría.
- Enfoque basado en el riesgo:** Un enfoque de auditoría que considere riesgos y oportunidades.

En estos casos el CCS se compromete a evaluar la situación y dar la solución más adecuada, nombrando otro equipo de auditoría, el cual se asigna previo acuerdo y aceptación por parte de la empresa para todas las etapas de la Certificación.

4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

- Asegurar el libre acceso a todos los sitios e información y documentos correspondientes a las actividades para las cuales solicita o posee el Certificado y designar un responsable para la coordinación de las actividades con el CCS.
- Permitir en cualquier momento la presencia de observadores en las auditorías a realizar por el CCS (evaluadores de acreditación o auditores en formación).
- Pagar dentro de los treinta (30) días anteriores a la ejecución de la auditoría (de acuerdo con el proceso de auditoría programado), los honorarios y gastos que el CCS le formule por las actividades correspondientes a la gestión del Certificado. Las tarifas correspondientes son establecidas y comunicadas en la guía de cotización emitida por el CCS y son notificadas oportunamente a la Empresa.
- No reproducir parcial o totalmente los documentos suministrados por el CCS, ni permitir el acceso a estos documentos por parte de terceros.
- Informar oportunamente al CCS los cambios realizados a los productos, procesos y/o servicios que puedan afectar la capacidad de estos, para continuar cumpliendo con los requisitos de la norma utilizada para la certificación, tales como:
 - Condición legal, comercial, de organización o de propiedad.
 - La organización y la gestión.
 - Cambio de dirección y lugar de contacto.

- Alcance de las operaciones cubiertas por el producto, proceso y/o servicio certificado o esquema de certificación.
- Cambios importantes en los productos, procesos y/o servicios.

Nota: Cuando la empresa presenta algún cambio dentro de su razón social o dirección, el cliente deberá informar al CCS para la actualización del certificado.

- Renunciar a cualquier acción legal contra el CCS una vez aceptada la cancelación o suspensión del Certificado.
- Asumir la responsabilidad legal exclusiva frente a las autoridades o frente a terceros por los daños y perjuicios que pudieran derivarse del incumplimiento de los requisitos establecidos para los productos, procesos y/o servicios. De acuerdo con esto, la certificación no sustituye las obligaciones asignadas por la ley a la empresa ni sustituye las funciones asignadas a los organismos de control según sus competencias.
- La responsabilidad por el cumplimiento de las obligaciones contractuales, así como de la calidad de los productos, procesos y/o servicios ofrecidos, recae única y exclusivamente sobre las empresas titulares del certificado.
- Notificar inmediatamente todo cese temporal de actividades superior a tres (3) meses.
- Informar sobre el cierre de alguno de los sitios comprendidos por la certificación. Si no se suministra dicha información, el CCS considerará que se le da un mal uso a la certificación.
- Previo a las auditorías, la empresa deberá reportar las variables definidas en el esquema correspondiente, con el objetivo que los tiempos y los costos de realización de las auditorías estén acordes, de tal forma que la calidad de realización de la auditoría no vaya en detrimento a los parámetros de control y realización eficaz de la auditoría.
- El cliente deberá suministrar con suficiente antelación al CCS la descripción de los procesos y sus operaciones
- Cualquier cancelación o solicitud de cambio de programación de auditorías deben ser solicitadas por la empresa al CCS, mediante un comunicado escrito con una antelación de (15) quince días hábiles, la solicitud debe ser remitida por cargos directivos de la empresa. En caso de estar facturada la auditoría esta debe ser pagada por no haber notificado con antelación.
- Cumplir con los plazos establecidos por el CCS para la entrega de planes de acción, modificaciones y todas aquellas actividades que se requieren desarrollar para mantener la certificación.

Nota: La empresa responderá a los requerimientos de información adicional realizada por el CCS con respecto al proceso de auditoría o a temas relacionados con la certificación, en cualquier momento que sea requerido.

4.15. Utilización del certificado:

- Hacer uso del certificado en publicidad, con base en el reglamento y manual de imagen acorde con el alcance certificado.
- No realizar ninguna declaración engañosa concerniente a su certificado de manera que ocasione mala reputación para el CCS.
- El cliente no debe utilizar, ni permitir la utilización de manera engañosa de ningún documento de certificación, en su totalidad o en parte.
- El Certificado no puede ser utilizado de manera que pueda inducir a confusión con otras actividades que no han sido cubiertas.
- Ordenada la suspensión o cancelación del Certificado, la Empresa no podrá hacer uso del certificado, y dejar de usar en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación y cualquier otra medida que se requiera.
- La empresa no puede hacer ninguna publicidad sobre el Certificado o su futuro otorgamiento sino después de su aprobación. La contravención a esta disposición puede causar la negación del Certificado o su aplazamiento.
- La empresa no podrá utilizar el certificado de forma que pueda dañar el prestigio del CCS y/o del producto/proceso/servicio y pierda la confianza del público.
- Está prohibido que las empresas certificadas hagan uso del Símbolo de Acreditación de ONAC y/o Referencia a la Condición de Acreditado en sus publicaciones, publicidad, documentos de tipo comercial o transaccional.

CONDICIONES Y TÉRMINOS DE REFERENCIA PRODUCTOS Y/O SERVICIOS



Doc: OAUPE053

Rev. 1

24.09.27

- La empresa debe cumplir todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto.
- El CCS ejerce el control especificado por el esquema de certificación sobre la propiedad, el uso y la visualización de licencias, certificados, marcas de conformidad o cualquier otro mecanismo para indicar que el producto está certificado.

*La declaración engañosa es aquella que puede inducir a error a sus destinatarios.

- 4.16. Cumplir con los requisitos de certificación de acuerdo con el esquema de certificación aplicable, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica CCS.
- 4.17. Si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del producto.
- 4.18. La empresa hace declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación de productos, procesos y/o servicios.
- 4.19. Para certificación de productos, proceso y/o servicios, la empresa tomará todas las medidas necesarias para:
 - a) realizar la evaluación y la vigilancia (si se requiere), incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes.
 - b) investigar las quejas.
- 4.20. Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, la empresa cumple con los requisitos de CCS o los especificados por el esquema de certificación.
- 4.21. La empresa debe conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación de productos, procesos y/o servicios y poner tales requisitos a disposición del CCS cuando se le solicita, y
 - a. tomar las acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos, procesos y/o servicios que afectan a la conformidad con los requisitos de certificación de productos, procesos y/o servicios
 - b. documentar las acciones realizadas.
- 4.22. Las referencias incorrectas al esquema de certificación, o el uso engañoso de las licencias, los certificados, las marcas y cualquier otro mecanismo para indicar que un producto está certificado, en la documentación o en otra publicidad, deben ser tratados mediante una acción adecuada.
- 4.23. Si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos deben reproducirse en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación de producto, proceso y/o servicio.

5. OBLIGACIONES DEL CCS

- 5.1. Tratar de manera estrictamente confidencial toda la información documentada y/o registros electrónicos en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del Certificado y usarla solamente para los fines relacionados con la gestión de este. En caso de que se requiera brindar esta información a una autoridad legal competente, se informa con antelación por escrito de esta solicitud a la Empresa sobre la información proporcionada. Cuando esta solicitud sea de terceros, se solicita a la empresa previamente una autorización por escrito para poder brindar esta información. En cualquier momento el CCS suministrará información a los entes de acreditación única y exclusivamente dentro del proceso de evaluación de la conformidad del CCS como organismo de certificación.
- 5.2. El CCS revisa la solicitud y la información complementaria para la certificación para llevar a cabo la auditoría.
- 5.3. Previa a la realización de la auditoría, el CCS habrá realizado la revisión logística correspondiente, de tal forma que asegure la calidad del producto/proceso/servicio y la satisfacción del cliente en la realización de esta.
- 5.4. El CCS solo es responsable con la Empresa o con terceras partes en la medida que la justicia establezca responsabilidad obligatoria

en casos de daño causado deliberadamente o por negligencia del CCS. Se excluye cualquier reclamo adicional.

- 5.5. Cuando se presente una amenaza inaceptable a la imparcialidad no se debe otorgar la certificación**

***Para el presente documento se considera amenaza inaceptable cualquier hecho que pueda ir en contra de la imparcialidad en el servicio de certificación, por ejemplo: actividades de capacitación, convenios, empresas asociadas, estructura directiva, el personal, recursos, finanzas, contratos, comercialización, pago de comisiones sobre las ventas o cualquier otro incentivo. Para evitar estos conflictos el CCS cuenta con una matriz de conflicto de interés del proceso de certificación.

- 5.6. El CCS no contrata las auditorías de certificación con empresas consultoras.
- 5.7. El CCS no comercializa sus actividades de certificación con empresas consultoras.
- 5.8. El CCS puede establecer en cualquier momento asignar la presencia observadores dentro de sus auditorías.
- 5.9. El CCS proporcionará al cliente los nombres de los miembros del equipo auditor para su objeción; de igual forma procederá a reconstituir el equipo en respuesta a una objeción justificada. El CCS informará al cliente los cambios que afecten al proceso de certificación.
- 5.10. La información sobre la lista de certificados válidos será suministrada por medio de una solicitud escrita a la Coordinación de certificación; en la página <https://ccs.org.co/> se publicarán los certificados cancelados y suspendidos
- 5.11. El CCS proporcionará al cliente o al público en general, la validez de una certificación, con fines informativos, normativos o de consulta, siempre y cuando dicha información sea utilizada con fines laborales u organizacionales.
- 5.12. Tratar de manera confidencial, cualquier información relacionada con el cliente, obtenida por cualquier fuente.
- 5.13. El CCS enviará carta sobre notificación de la programación de vigilancia tres meses antes de la fecha establecida.
- 5.14. El CCS y cualquier parte de la misma entidad legal, y las entidades bajo su control organizacional no deben:
 - a) ser el diseñador, fabricante, instalador, distribuidor ni conservador del producto certificado;
 - b) ser el diseñador, implementador, operador ni conservador del proceso certificado;
 - c) ser el diseñador, implementador, proveedor ni conservador del servicio certificado;
 - d) ofrecer ni suministrar consultoría (véase 3.2) a sus clientes;
 - e) ofrecer o suministrar consultoría sobre el producto, proceso y/o servicio ni auditoría interna a sus clientes, cuando el esquema de certificación exige la evaluación del sistema de gestión del cliente.
- 5.18. El CCS no establece ni deja implícito que la certificación sería más sencilla, más fácil, más rápida o menos costos si se utilizara una organización de consultoría determinada.
- 5.19. Las políticas y los procedimientos bajo los cuales opera el CCS, así como la administración de éstos, no son discriminatorios. No se utilizan procedimientos que impidan o inhiban el acceso de los solicitantes, diferentes de aquellos suministrados en esta norma.
- 5.20. Los servicios del organismo de certificación deben ser accesibles a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance de sus operaciones.
- 5.21. El acceso al proceso de certificación no depende del tamaño del cliente ni de la membresía de cualquier asociación o grupo, tampoco depende del número de certificaciones ya emitidas. No existen condiciones financieras ni otras indebidas.
- 5.22. El organismo de certificación limita sus requisitos, evaluación, revisión, decisión y seguimiento (si lo hay) a aquellos asuntos relacionados específicamente con el alcance de la certificación.
- 5.23. Cuando se exige al CCS, por ley o autorización de las disposiciones contractuales, la divulgación de información confidencial, el cliente o la persona implicada, a menos que lo prohíba la ley, será notificada de la información suministrada.
- 5.24. Notificar los cambios que afecten a la certificación, relacionados con los requisitos reglamentarios, con ONAC, con el esquema de certificación, u otros.
- 5.25. Notificar las acciones para implementar los cambios que afectan a la certificación.
- 5.26. El CCS no se hace responsable de la calidad de los productos o servicios cubiertos por el esquema de certificación.

6. REQUISITOS DEL PROCESO

6.1. Evaluación

CONDICIONES Y TÉRMINOS DE REFERENCIA PRODUCTOS Y/O SERVICIOS



Doc: OAUPE053

Rev. 1

24.09.27

Una vez aceptadas las condiciones y términos de referencia el Consejo Colombiano de Seguridad coordina con la empresa la realización de una visita a las instalaciones de la empresa con el fin de evaluar que los productos cumplen con los requisitos cubiertos por el alcance de la certificación y otros requisitos especificados en el esquema de certificación.

Cuando se han detectado una o más no conformidades, y si el cliente expresa interés en continuar el proceso de certificación, el CCS proporciona información con respecto a las labores de evaluación adicionales necesarias para verificar que las no conformidades han sido corregidas.

6.2. Revisión y Decisión sobre la certificación

Se revisa toda la información y los resultados relacionados con la evaluación, la cual se realiza por personas que no hayan estado involucradas en el proceso de evaluación. Las recomendaciones para la decisión sobre la certificación se remiten al comité de certificación, quienes emiten el concepto de mantener o negar la certificación basándose en la demostración que realizó el auditor de que la empresa cumple o no permanentemente con los requisitos de la norma.

El comité de certificación es quien toma la decisión sobre autorizar el derecho de uso del certificado, así como su terminación, reducción, suspensión o cancelación definitiva del certificado.

El CCS puede abstenerse de autorizar el otorgamiento o renovación del Certificado, si a su juicio, la imagen de la Empresa para el cual se solicita puede ir en detrimento del Certificado, del CCS.

6.3. Vigilancia o seguimiento

Si el esquema de certificación exige el seguimiento, el organismo de certificación debe iniciar el seguimiento del producto o los productos cubiertos por la decisión de la certificación de acuerdo con el esquema. Esta evaluación es anunciada con debida anticipación a la Empresa y no podrá ser aplazada por un periodo superior a treinta (30) días calendario después de la fecha de su programación. El aplazamiento de la auditoría de seguimiento por un periodo superior implica la suspensión temporal del certificado.

Cuando el seguimiento utiliza evaluación, se cumple con lo especificado en el numeral 6.2.

Cuando se autoriza el uso continuo de marcas de certificación sobre un producto (o en su empaque, o en la información que lo acompaña) (para procesos o servicios) de un tipo que haya sido certificado, se debe establecer el seguimiento, y se debe incluir el seguimiento periódico de los productos que llevan la marca para asegurar la validez continua de la demostración del cumplimiento de los requisitos del producto.

En la auditoría de seguimiento se revisa el tratamiento de quejas y la revisión de utilización de la marca, así como las referencias de la certificación (publicidad).

El Certificado se otorga de acuerdo con el esquema y al producto, proceso y/o servicio:

Protocolo de Bioseguridad: 2 años
Centros de formación y entrenamiento en protección contra caídas para trabajo en alturas: 3 años

El anterior período puede prorrogarse a voluntad de las partes siempre y cuando la Empresa mantenga los requisitos normativos para el producto/proceso/servicio auditado y sea verificado mediante auditorías de seguimiento

6.4. Auditorías Especiales

Se pueden realizar auditorías especiales, en cualquier momento, cuando se presente alguna o varias de las siguientes situaciones:

- Cambios en la estructura organizacional, condiciones legales, comerciales, de organización o de propiedad, el alcance, los procedimientos, las operaciones, actividades o sitios de la Empresa, la gestión, dirección y lugar de contacto, lo cual podrá, a juicio del CCS, ocasionar una suspensión temporal del Certificado.
- Cambio o transferencia de la Empresa a otros propietarios
- Por solicitud del Comité de Certificación ante información confirmada sobre el desempeño del producto/proceso/servicio.
- Con el fin de investigar quejas.
- Como seguimiento de clientes con certificación suspendida.
- Como actividad de vigilancia para realizar seguimiento regular de las áreas y funciones cubiertas por el alcance del producto/proceso/servicio con respecto a la norma que corresponda.
- Como actividad de vigilancia ante una solicitud fundamentada relacionada con el desempeño del producto/proceso/servicio certificado.

Nota: dentro de las actividades de vigilancia se pueden incluir:

- Petición de información al cliente sobre aspectos relativos a la certificación, documentos y registros.
- Revisión de cualquier declaración del cliente relativa a sus operaciones.

En caso de requerirse una auditoría adicional, su notificación a la empresa será de corto tiempo, informando la fecha, el tiempo, valor a cancelar y equipo auditor designado para la realización de esta. Estas auditorías no deben afectar los seguimientos anuales establecidos para el certificado.

El equipo auditor que asigne el CCS, no podrá ser objetado por la empresa, para este tipo de auditorías.

7. AMPLIACIÓN O REDUCCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Toda ampliación o reducción de una nueva actividad en la misma sede, sede diferente o para la misma actividad en sede diferente, deben ser solicitadas mediante comunicación escrita y adjuntando documentación en la cual se indiquen las disposiciones adoptadas. La ampliación o reducción es autorizada con base en los resultados de la auditoría que se realice.

El titular debe solicitar por escrito la ampliación del certificado, indicando las variables requeridas en el esquema, relacionadas con la sede/actividad adicional por incluir en el certificado y adjuntando la documentación en la cual se indiquen las disposiciones adoptadas para la sede/actividad.

Con esta información se define el tiempo total de la auditoría de ampliación según lo indicado en las tablas correspondientes.

En caso de reducción de la certificación, el titular debe solicitar por escrito la reducción que desea ser realizado. Esta solicitud debe contener las variables requeridas por el esquema que se desea dejar y las variables requeridas por el esquema que se desea reducir en el certificado del CCS.

En caso de ampliación o reducción, la aprobación la realiza el comité de certificación, el certificado mantiene el mismo código y consecutivo, el cual se edita nuevamente, para excluir en el alcance la sede/actividad retirada o incluida. Se debe solicitar al titular la devolución del original del certificado anterior, para proceder a remitir el nuevo certificado.

El CCS, podrá reducir el alcance de la certificación para excluir las partes que no cumplan los requisitos de las normas, cuando el cliente ha dejado de cumplir los requisitos para estas partes del alcance de la certificación.

En caso de reducción de la certificación, el titular debe modificar toda publicación realizada.

CONDICIONES Y TÉRMINOS DE REFERENCIA PRODUCTOS Y/O SERVICIOS



Doc: OAUPE053

Rev. 1

24.09.27

Se firma un otrosí al contrato de otorgamiento en el cual se indica el alcance modificado, incluyendo la sede/actividad adicional o reducida y el nuevo número de días de duración de las auditorías de vigilancia o seguimiento.

8. DERECHOS DEL TITULAR DEL CERTIFICADO

La Empresa que ha obtenido autorización para el uso del Certificado, puede utilizarlo o la marca de certificación, para los fines comerciales y publicitarios en los cuales sea necesario demostrar que su producto, proceso y/o servicio satisface los requisitos indicados, siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:

9. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO

9.1. Suspensión

Causas para suspender la certificación por parte del CCS son:

- El no realizar entrega de las correcciones y acciones correctivas adecuadas dentro de los plazos establecidos dependiendo del esquema.
- La no aprobación de los planes de acción por parte del CCS.
- El producto, proceso y/o servicio certificado del cliente ha dejado de cumplir los requisitos de la certificación.
- Cuando el cliente certificado no permita la realización de las auditorías de vigilancia o seguimiento de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida.
- La organización certificada ha pedido voluntariamente una suspensión.
- En la revisión se evidencie el NO cierre de No Conformidades.
- En casos donde se puede demostrar el incumplimiento de los requisitos de certificación de la respectiva norma de los productos, procesos y servicios.

En caso de presentarse suspensión del certificado, esta decisión será comunicada por escrito a la entidad y el CCS debe establecer con la empresa un acuerdo para el cese de la suspensión, la cual no debe superar seis meses. Para levantar la suspensión se realizará una auditoría de reactivación para verificar el motivo que genere la suspensión.

El CCS ejercerá vigilancia sobre los certificados suspendidos.

9.2. Cancelación

El Certificado podrá ser cancelado por una de las siguientes causas:

- Por mora mayor a noventa (90) días en el pago de los servicios de auditoría establecidos contractualmente o por no cumplir los acuerdos de pago.
- Por solicitud de la Empresa.
- Por vencimiento del Certificado cuando éste no es renovado.
- Por sanción impuesta por el Comité de Certificación.
- Por vencimiento del período de suspensión.
- Cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por el organismo de certificación.
- Al presentarse una amenaza inaceptable contra la imparcialidad.

La cancelación del Certificado es comunicada por escrito y rige cinco (5) días hábiles después de notificada la Empresa, si ésta no interpone recurso con la sustentación que considere del caso.

Aceptada la cancelación del Certificado, la Empresa no podrá seguir usando el Certificado y debe suspender toda propaganda o publicidad que haga al mismo, a su vez debe informar al Consejo Colombiano de Seguridad las actividades y/o estrategias para tal fin. La violación de esta disposición es penalizada con una multa correspondiente a veinte (20) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

El Comité de certificación puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la sanción impuesta.

El CCS determinará junto con el cliente y el reclamante si se hace público el tema de la queja y la resolución de la misma previa investigación del caso

10. Sanciones

10.1. La infracción a las condiciones indicadas en los numerales 4 y 8 del presente documento, dependiendo de su gravedad, darán lugar a las siguientes sanciones:

- Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen en un plazo determinado las infracciones constatadas.
- Suspensión del Certificado, la cual no podrá ser superior a ciento ochenta (180) días calendario.
- Pago de una multa equivalente a máximo diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- Cancelación del Certificado.

10.2. La permanencia de una no conformidad o el incumplimiento del plazo establecido para algún requisito modificado pueden dar lugar a las siguientes sanciones:

- Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen en un plazo determinado las infracciones constatadas.
- Amonestación escrita acompañada de un incremento de la frecuencia de las auditorías de seguimiento.
- Suspensión del Certificado, la cual no podrá ser superior a ciento ochenta (180) días calendario.
- Cancelación del Certificado.

11. RECURSOS DE APELACIÓN

Las decisiones tomadas son susceptibles de apelación, para lo cual la Empresa debe interponer el recurso por escrito ante la instancia que tomó la decisión, dentro de los días hábiles (dependiendo del producto) siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada. Si transcurridos los días hábiles (dependiendo del producto), la Empresa no presenta recurso, se entiende que acepta la decisión tomada sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales. El trámite del recurso se llevará a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido para tal efecto. En caso de que la Empresa no esté de acuerdo con la decisión tomada frente al recurso, se somete a conciliación extraprocesal.

Nota: Protocolo de Bioseguridad: (2) días hábiles.
Centros de formación y entrenamiento en protección contra caídas para trabajo en alturas: (5) días hábiles.

Cualquier presentación, investigación o decisiones relativas a las apelaciones no dará lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.